

|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <b>SOPORTE TÉCNICO<br/>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |  | CÓDIGO:001-PP-DTI-V02 |
|  |   | FECHA: 24/04/2020     |

## 1. OBJETIVO

Especificar las actividades y la metodología para brindar soporte técnico a los aplicativos y funcionalidades de los sistemas de información académico y administrativos del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA” - INFOTEP, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los sistemas de información institucional, inicia con la solicitud de soporte técnico por parte de los funcionarios de la institución y finaliza con la solución y cierre de la solicitud.

## 3. RESPONSABLE

Líder del proceso de Gestión de las TIC y su personal de apoyo.

## 4. DEFINICIONES

**ACADEMUSOFT:** Sistema de información académico institucional.

**GESTASOFT:** Sistema de información para la Gestión administrativa y financiera de la Institución.

**SNIES:** Sistema Nacional de Información de la Educación Superior.

**SPADIES:** Sistema para la Deserción de las Instituciones de Educación Superior.

**SACES:** Sistema para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 GENERALIDADES:

La institución en los últimos años ha realizado esfuerzos importantes en la gestión de recursos para el mejoramiento, actualización y fortalecimiento permanente de su infraestructura tecnológica, dentro de estos procesos se han implementado nuevos sistemas de información académicos, financieros y los exigidos por el Ministerio de Educación Nacional y los entes de control del estado, los cuales han sido un insumo fundamental para el mejoramiento continuo de los procesos Misionales y de apoyo, y para la toma de decisiones de la alta dirección y el gobierno Nacional.

| ELABORADO                             | REVISADO                                  | APROBADO  |
|---------------------------------------|---|---|
| <b>FIRMA:</b>                         | <b>FIRMA:</b>                             | <b>FIRMA:</b>   |
| <b>CARGO:</b> Líder Gestión de TIC    | <b>CARGO:</b> Líder De Calidad            | <b>CARGO:</b> Comité de Coordinación de Control Interno |
| <b>NOMBRE:</b> César Tortello Jiménez | <b>NOMBRE:</b> Alberto Bornachera Altamar | <b>NOMBRE:</b> Leonardo Pérez Suescun                   |

|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <b>SOPORTE TÉCNICO<br/>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> | <br><b>INFOTEP</b><br><small>INSTITUCIÓN DE<br/>EDUCACIÓN<br/>SUPERIOR</small><br><b>CIÉNAGA MAGDALENA</b> | CÓDIGO:001-PP-DTI-V02 |
|  |   | FECHA: 24/04/2020     |

Por lo anterior, la IES INFOTEP ha visto la necesidad de implementar acciones y actividades que le permitan mantener en óptimo funcionamiento y control los sistemas de información que actualmente posee.

## 5.2 PROCEDIMIENTO.

| No | Actividad  | Responsable                                    | Descripción   |
|----|--|--|---|
| 1  | Recibir la solicitud de soporte Técnico.                           | Líder dirección de TI,<br>Auxiliares de Apoyo. | Se recibe la solicitud presentada por el funcionario, la cual se debe realizar a través de correo electrónico en el formato (001-FO-DTI-V02).   |
| 2  | Revisar la solicitud.  | Líder dirección de TI                          | Se revisa por parte del líder del proceso la situación y se identifica la dependencia, sistema de información y módulo del sistema sobre el que se está presentando el error, mal funcionamiento e inconsistencia, y se asigna un grupo para brindar el soporte técnico respectivo.   |
| 3  | Planificar y ejecutarla solución al requerimiento del funcionario. | Grupo encargado                                | Se identifican las causas del inconveniente y se plantean las alternativas de solución, sin embargo se deben definir:<br><br>a) Si la solución la brinda el administrador del sistema.<br>↓<br>Vaya al paso 4.<br><br>b) Si la solución la brinda otro ente ya sea del Ministerio de Educación Nacional o los entes de control, según el Sistema de Información.<br>↓<br><b>Solicitar soporte al ente del estado a través de los medios dispuestos para tal fin, al recibir la respuesta, ir al paso 4.</b> |
| 4  | Notificar al funcionario   | Líder dirección de TI                          | Se le realiza la respectiva notificación al funcionario que realizó el requerimiento, en la que se le presenta la alternativa de solución a su inconveniente, esto se hace a través de correo electrónico en el formato entregado en el paso ítem 1 (001-FO-DTI-V02).   |
| 5  | Archivar y cerrar la solicitud o requerimiento de soporte.         | Líder dirección de TI.                         | Una vez resuelta la solicitud de soporte técnico al sistema de información correspondiente, se le da cierre al caso y se registra en el formato de registro de soporte técnico (002-FO-DTI-V02). Las actividades deben estar en concordancia con los elementos de entrada, atendiendo a la normatividad vigente y los lineamientos definidos por la institución y el MEN.   |

| ELABORADO                             | REVISADO                                  | APROBADO  |
|---------------------------------------|---|---|
| <b>FIRMA:</b>                         | <b>FIRMA:</b>                             | <b>FIRMA:</b>   |
| <b>CARGO:</b> Líder Gestión de TIC    | <b>CARGO:</b> Líder De Calidad            | <b>CARGO:</b> Comité de Coordinación de Control Interno |
| <b>NOMBRE:</b> César Tortello Jiménez | <b>NOMBRE:</b> Alberto Bornachera Altamar | <b>NOMBRE:</b> Leonardo Pérez Suescun                   |

|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <b>SOPORTE TÉCNICO<br/>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> |  | CÓDIGO:001-PP-DTI-V02 |
|  |   | FECHA: 24/04/2020     |

|          |  |        |  |
|----------|--|--------|--|
| <b>6</b> | Tomar las acciones pertinentes, con el fin de implementar estrategias que permitan mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso | Rector | Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora. |
|----------|--|--------|--|

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Inventario de Computadores y Redes de Datos.  
Licencias de Software

## 7. CONTROL DE REGISTROS

| Identificación  | Clasificación     | Almacenamiento  | Tiempo de Retención | Acceso           | Disposición |
|---|-------------------|---|---------------------|------------------|-------------|
| Solicitud de Soporte Técnico (001-FO-DTI-V02)           | Orden Cronológico | Responsable: Líder dirección de TI.<br>Lugar: Carpeta PC.<br>Medio: Disco Duro PC | 1 año               | Dirección de TIC | Eliminar    |
| Registro de Soporte Técnico realizado (002-FO-DTI-V02). | Orden Cronológico | Responsable: Líder dirección de TI.<br>Lugar: Carpeta PC.<br>Medio: Disco Duro PC | 1 año               | Dirección de TIC | Eliminar    |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS |       |                        |                        |
|--------------------|-------|------------------------|------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | RESPONSABLE APROBACIÓN |
|                    |       |                        |                        |

## 9. ANEXOS

No aplica.

| ELABORADO                      | REVISADO                           | APROBADO   |
|--------------------------------|------------------------------------|--|
| FIRMA:                         | FIRMA:                             | FIRMA:   |
| CARGO: Líder Gestión de TIC    | CARGO: Líder De Calidad            | CARGO: Comité de Coordinación de Control Interno |
| NOMBRE: César Tortello Jiménez | NOMBRE: Alberto Bornachera Altamar | NOMBRE: Leonardo Pérez Suescun                   |